

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F- test)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
*	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
$p > 0.05$	แทน	การไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์โดยการหาความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) และแปลผลระดับตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแบ่งเป็น 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least significant difference : LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (n = 390 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	162	41.50
หญิง	228	58.50
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	90	23.00
25 – 40 ปี	166	42.60
41– 55 ปี	106	27.20
56 ปี ขึ้นไป	28	7.20
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	46	11.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย - อนุปริญญา	167	42.80

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n = 390 คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	153	39.20
สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.20
4. อาชีพ		
เกษตรกร	46	11.80
พนักงานบริษัทเอกชนรับจ้าง	115	29.50
ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ	54	13.80
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	99	25.40
นิสิต/นักศึกษา	76	19.50
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	153	39.20
10,000 – 20,000 บาท	117	30.00
20,001 – 30,000 บาท	47	12.10
30,001 – 40,000 บาท	36	9.20
40,001 – 50,000 บาท	25	6.40
50,001 บาท ขึ้นไป	12	3.10
6. ค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 500 บาท	258	66.20
500 – 1,000 บาท	98	25.10
1,001 – 2,000 บาท	28	7.20
2,001 บาท ขึ้นไป	6	1.50

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58.50 มีอายุระหว่าง 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมาคือ 41-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.20 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 39.20 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 29.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระหว่าง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.20 บาท รองลงมา 500-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.10

ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านสื่อในการรับรู้ 2) ด้านความรู้และความเข้าใจ 3) ด้านความคาดหวัง ดังแสดงในตาราง 4 - 7

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านสื่อในการรับรู้

ปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177
1. จากสื่อวิทยุกระจายเสียงภายในท้องถิ่น	3.16	1.43	ปานกลาง
2. จากสติ๊กเกอร์ติดรถยนต์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	3.27	1.14	ปานกลาง
3. จากใบแทรกในใบแจ้งหนี้ค่าบริการโทรศัพท์	3.59	0.91	มาก
4. จากแผ่นพับหรือแผ่นประชาสัมพันธ์ที่แจกให้ตามศูนย์บริการลูกค้าสาขา	3.41	1.03	ปานกลาง
5. จากอินเทอร์เน็ต	3.32	1.15	ปานกลาง
6. จากสอบถามพนักงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	3.76	0.97	มาก
รวม	3.41	0.82	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านสื่อในการรับรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้องของระบบงาน 1177 พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 รายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากและรองลงมา 3 อันดับ ได้แก่ จากสอบถามพนักงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.97) รองลงมาคือจากใบแทรกในใบแจ้งหนี้ค่าบริการโทรศัพท์ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.91) และจากแผ่นพับหรือแผ่นประชาสัมพันธ์ที่แจกให้ตามศูนย์บริการลูกค้าสาขา ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 1.03) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้และ
ความเข้าใจ

ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้วิธีการ แจ้งเหตุขัดข้อง 1177
1. วิธีแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในใบแนบกับใบแจ้งหนี้	3.45	0.92	ปานกลาง
2. 1177 เป็นเลขหมายพิเศษใช้กรณีแจ้งโทรศัพท์ พื้นฐานประจำที่หรือโทรศัพท์สาธารณะขัดข้อง	3.48	0.98	ปานกลาง
3. การแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องไม่คิดค่าบริการ	3.53	0.92	มาก
4. สามารถติดตามผลงานที่เคยแจ้งเหตุขัดข้องไว้	3.52	0.96	มาก
5. 1177 ติดต่อได้ระหว่าง 8.00 น.-17.00 น. แต่ คอนแทกเซ็นเตอร์ 1100 ติดต่อได้ 24 ชั่วโมง	3.59	1.00	มาก
6. เหตุโทรศัพท์เสียบางอาการใช้เวลาในการ ตรวจแก้กึ่งคืนดี มาก/น้อย ต่างกัน	3.43	1.09	ปานกลาง
รวม	3.49	0.82	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์
พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้และความเข้าใจ ในภาพรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการรับรู้วิธีการแจ้ง
เหตุขัดข้องของระบบงาน 1177 พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง
3 รายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากและรองลงมา 3 อันดับ ได้แก่ 1177 ติดต่อได้
ระหว่าง 8.00 น. - 17.00 น. แต่คอนแทกเซ็นเตอร์ 1100 ติดต่อได้ 24 ชั่วโมงไม่เว้น ($\bar{X} =$
3.59, S.D. = 1.00) รองลงมาคือการแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องไม่คิดค่าบริการ ($\bar{X} = 3.53$, S.D.
= 0.92) และสามารถติดตามผลงานที่เคยแจ้งเหตุขัดข้องไว้ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.96)
ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความ
คาดหวัง

ปัจจัยด้านความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้วิธีการ แจ้งเหตุขัดข้อง 1177
1. เลขหมาย 1177 สามารถเชื่อมโยงกับ โทรศัพท์มือถือทุกๆ เครือข่ายได้	3.39	1.12	ปานกลาง
2. 1177 ติดต่อแจ้งความคืบหน้าภายใน 3 ชั่วโมง	3.32	1.10	ปานกลาง
3. ระบบ 1177 มีการรับสายทุกครั้งตลอดเวลา	3.35	1.05	ปานกลาง
4. ระบบ 1177 แจ้ง วัน เวลา ที่รับแจ้งให้ทราบด้วย	3.53	1.12	มาก
5. มีประชาสัมพันธ์ระบบ 1177 ผ่านสื่อโทรทัศน์	3.18	1.33	ปานกลาง
6. ระบบ 1177 รายงานผล ให้ผู้แจ้งเหตุทราบ ทันทีที่ตรวจแก้โทรศัพท์เสียคืนดี	3.30	1.22	ปานกลาง
รวม	3.34	1.03	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์
พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความคาดหวัง ในภาพรวมอยู่ในระดับปาน
กลาง ($\bar{X} = 3.34, S.D. = 1.03$) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง
ของระบบงาน 1177 พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 5 รายการ
โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากและรองลงมา 3 อันดับ ได้แก่ ระบบ 1177 แจ้งวันเวลาที่รับแจ้ง
ให้ทราบด้วย ($\bar{X} = 3.53, S.D. = 1.12$) รองลงมาคือเลขหมาย 1177 สามารถเชื่อมโยงกับ
โทรศัพท์มือถือทุกๆ เครือข่ายได้ ($\bar{X} = 3.39, S.D. = 1.12$) และระบบ 1177 มีการรับสายทุก
ครั้งตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.35, S.D. = 1.05$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้วิธีการ แจ้งเหตุขัดข้อง 1177
1. ด้านสื่อในการรับรู้	3.41	0.82	ปานกลาง
2. ด้านความรู้และความเข้าใจ	3.49	0.82	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้วิธีการ แจ้งเหตุขัดข้อง 1177
3. ด้านความคาดหวัง	3.34	1.03	ปานกลาง
รวม	3.42	0.82	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.82$) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้องของระบบงาน 1177 พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากและรองลงมา 3 อันดับ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.49, S.D. = 0.82$) รองลงมาคือด้านสื่อในการรับรู้ ($\bar{X} = 3.41, S.D. = 0.82$) และด้านความคาดหวัง ($\bar{X} = 3.34, S.D. = 1.03$) ตามลำดับ

2. พฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านการตัดสินใจใช้บริการ 2) ด้านลักษณะการใช้บริการ 3) ด้านความรู้สึกลหลังใช้บริการ ดังแสดงในตาราง 8 - 11

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการตัดสินใจใช้บริการ

ปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม การใช้บริการแจ้ง เหตุขัดข้อง 1177
1. สามารถติดตามความคืบหน้าการแจ้งเหตุขัดข้อง	3.52	0.91	มาก
2. สามารถสนทนากับพนักงานได้โดยตรง	3.84	0.94	มาก
3. ติดตามผลแล้วได้ข้อมูลที่ชัดเจนรวดเร็ว	3.52	0.94	มาก
4. สามารถแจ้งได้ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง	3.37	1.02	ปานกลาง
5. สะดวกในการติดต่อเพียงกดเลขหมาย 1177	3.63	0.99	มาก
6. ผลการแก้ไขเหตุโทรศัพท์ขัดข้องคืนดีรวดเร็ว	3.41	0.98	ปานกลาง
รวม	3.54	0.78	มาก

จากตาราง 8 พบว่า พฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้องของระบบงาน 1177 พบว่าอยู่ในระดับมาก 4 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 รายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากและรองลงมา 3 อันดับ ได้แก่ สามารถสนทนากับพนักงานได้โดยตรง ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.94) รองลงมาคือสะดวกในการติดต่อเพียงกดเลขหมาย 1177 ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.99) และอันดับ 3 เท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ สามารถติดตามความคืบหน้าการแจ้งเหตุขัดข้อง ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.91) และติดตามผลแล้วได้ข้อมูลที่ชัดเจนรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะการใช้บริการ

ปัจจัยด้านลักษณะการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177
1. แจ้งกับ 1177 เมื่อโทรศัพท์ขัดข้อง	3.69	1.02	มาก
2. ใช้บริการแจ้งกับ คอนแทกเซ็นเตอร์ 1100	3.38	1.03	ปานกลาง
3. ใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้องทางอินเทอร์เน็ต	3.22	1.27	ปานกลาง
4. แจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องด้วยตนเอง	3.65	0.96	มาก
5. แจ้งเหตุกับพนักงานของบริษัท หรือบุคคลที่รู้จัก	3.82	0.90	มาก
6. แจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องตาม วัน เวลาราชการ	3.60	1.02	มาก
7. แจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องทันทีที่ทราบว่าจะเสีย	3.64	0.95	มาก
8. ใช้โทรศัพท์พื้นฐานแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง	3.50	1.08	ปานกลาง
9. ใช้โทรศัพท์สาธารณะแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง	3.27	1.17	ปานกลาง
รวม	3.52	0.78	มาก

จากตาราง 9 พบว่า พฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะการใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้องของระบบงาน 1177 พบว่าอยู่ในระดับมาก 5 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 รายการ

โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากและรองลงมา 3 อันดับ ได้แก่ แจ้งเหตุกับพนักงานของบริษัท หรือบุคคลที่รู้จัก ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.90$) รองลงมาคือแจ้งกับ 1177 เมื่อโทรศัพท์ขัดข้อง ($\bar{X} = 3.69, S.D. = 1.02$) และแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.65, S.D. = 0.96$) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ

ปัจจัยด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม การใช้บริการแจ้ง เหตุขัดข้อง 1177
1. พอใจกับการใช้ทสนทนาของพนักงานรับแจ้งเหตุ	3.47	0.94	ปานกลาง
2. พอใจกับการตอบข้อซักถามของพนักงาน	3.73	0.89	มาก
3. พอใจแจ้งแล้วแก้ไขคืนดีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.67	1.10	มาก
4. พอใจสามารถแจ้งได้ 24 ชั่วโมง	3.62	0.98	มาก
5. พอใจสามารถแจ้งเหตุขัดข้องได้หลายช่องทาง	3.72	0.92	มาก
6. พอใจสะดวกในการติดต่อและโทรติดง่าย	3.61	0.93	มาก
7. พอใจกับความรวดเร็วในการแก้ไขเหตุขัดข้อง	3.54	0.95	มาก
รวม	3.56	0.84	มาก

จากตาราง 10 พบว่า พฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.84$) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้องของระบบงาน 1177 พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากและรองลงมา 3 อันดับ ได้แก่ พอใจกับการตอบข้อซักถามของพนักงาน ($\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.89$) รองลงมาคือพอใจสามารถแจ้งเหตุขัดข้องได้หลายช่องทาง ($\bar{X} = 3.72, S.D. = 0.92$) และพอใจแจ้งแล้วแก้ไขคืนดีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.67, S.D. = 1.10$) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม การใช้บริการแจ้ง เหตุขัดข้อง 1177
1. ด้านการตัดสินใจใช้บริการ	3.54	0.78	มาก
2. ด้านลักษณะการใช้บริการ	3.52	0.78	มาก
3. ด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ	3.56	0.84	มาก
รวม	3.54	0.75	มาก

จากตาราง 11 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากและรองลงมา 3 อันดับ ได้แก่ ด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.84) รองลงมาคือด้านการตัดสินใจใช้บริการ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.78) และด้านลักษณะการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การเปรียบเทียบการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ย ต่อเดือน แสดงในตาราง 12 -42 ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามเพศ

รายการ	(n=162)		(n=228)		t	p
	เพศชาย		เพศหญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านสื่อในการรับรู้	3.52	.736	3.34	.877	2.147	.038*
ด้านความรู้และความเข้าใจ	3.64	.736	3.39	.875	3.130	.003**
ด้านความคาดหวัง	3.45	1.008	3.26	1.051	1.739	.083
ภาพรวม	3.54	.755	3.33	.856	2.506	.015*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสื่อในการรับรู้ และในด้านความรู้และความเข้าใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ส่วนด้านความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามอายุ

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) ด้านสื่อในการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	6.760	3	2.253	3.367	.019*
	ภายในกลุ่ม	258.333	386	.669		
	รวม	265.094	389			
2) ด้านความรู้และความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.950	3	1.317	1.929	.124
	ภายในกลุ่ม	263.493	386	.669		
	รวม	267.443	389			
3) ด้านความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	8.765	3	2.922	2.756	.042*
	ภายในกลุ่ม	409.147	386	1.060		
	รวม	417.912	389			

ตาราง 13 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.032	3	2.011	3.026	.029*
	ภายในกลุ่ม	256.458	386	.664		
	รวม	262.490	389			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ ที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวมมีการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน ในด้านสื่อในการรับรู้ และด้านความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านความรู้และความเข้าใจ มีการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบว่าระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ เมื่อจำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของไฟเชอร์ ดังตาราง 14 – 16

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	25-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		3.606	3.383	3.404	3.111
น้อยกว่า 25 ปี	3.606		.248*	.267*	.490**
25-40 ปี	3.383			.018	.241
41-55 ปี	3.404				.223
56 ปีขึ้นไป	3.111				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ เมื่อจำแนกตามอายุ แตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 25-40 ปี

และกลุ่มอายุ 41-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่อายุน้อยกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่ม 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวัง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	น้อยกว่า 25 ปี	25-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		3.606	3.383	3.404	3.111
น้อยกว่า 25 ปี	3.606		.282*	.265	.579**
25-40 ปี	3.383			.017	.297
41-55 ปี	3.404				.314
56 ปีขึ้นไป	3.111				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวัง เมื่อจำแนกตามอายุ แตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 25-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	น้อยกว่า 25 ปี	25-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		3.606	3.383	3.404	3.111
น้อยกว่า 25 ปี	3.606		.222*	.201	.495**
25-40 ปี	3.383			.020	.272
41-55 ปี	3.404				.293
56 ปีขึ้นไป	3.111				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 25-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) ด้านสื่อในการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	6.490	3	2.163	3.229	.022*
	ภายในกลุ่ม	258.603	386	.670		
	รวม	265.094	389			
2) ด้านความรู้และความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	13.514	3	4.505	6.848	.000***
	ภายในกลุ่ม	253.929	386	.658		
	รวม	267.443	389			
3) ด้านความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	10.258	3	3.419	3.238	.022*
	ภายในกลุ่ม	407.654	386	1.056		
	รวม	417.912	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.422	3	3.141	4.790	.003**
	ภายในกลุ่ม	253.068	386	.656		
	รวม	262.490	389			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01,

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 17 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวมมีการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาทางด้าน ในด้านสื่อในการรับรู้ และด้านความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านความรู้และความเข้าใจ มีการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบว่าระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ดังตาราง 18 – 21

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยมปลาย	มัธยมปลาย- อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.049	3.401	3.512	3.689
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.049		.216	.328**	.573**
ตอนปลาย					
มัธยมศึกษาตอน	3.401			.112	.356*
ปลาย-อนุปริญญา					
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	3.512				.244
สูงกว่าปริญญาตรี	3.689				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างกับ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า และกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยมปลาย	มัธยมปลาย- อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.049	3.401	3.512	3.689
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.049		.416**	.532***	.806***
มัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา	3.401			.115	.390*
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.512				.274
สูงกว่าปริญญาตรี	3.689				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01,

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 19 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า และกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวัง จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

อายุ		ต่ำกว่า มัธยมปลาย	มัธยมปลาย- อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.049	3.401	3.512	3.689
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.049		.423*	.528**	.541*
ตอนปลาย					
มัธยมศึกษาตอน	3.401			.104	.118
ปลาย-อนุปริญญา					
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	3.512				.013
สูงกว่าปริญญาตรี	3.689				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวัง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา และกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยมปลาย	มัธยมปลาย- อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.049	3.401	3.512	3.689
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.049		.352**	.462***	.640**
ตอนปลาย					

ตาราง 21 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	มัธยมปลาย-	ปริญญาตรี/	สูงกว่า
		มัธยมปลาย	อนุปริญญา	เทียบเท่า	ปริญญาตรี
		3.049	3.401	3.512	3.689
มัธยมศึกษาตอน	3.401			.110	.288
ปลาย-อนุปริญญา					
ปริญญาตรี/	3.512				.177
เทียบเท่า					
สูงกว่าปริญญาตรี	3.689				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 , *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 21 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษามีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และแตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา และกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามอาชีพ

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) ด้านสื่อในการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	5.250	4	1.312	.945	.102
	ภายในกลุ่ม	259.844	385	.675		
	รวม	265.094	389			
2) ด้านความรู้และความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	8.625	4	2.156	3.207	.013*
	ภายในกลุ่ม	258.818	385	.672		
	รวม	267.443	389			
3) ด้านความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	7.713	4	1.928	1.810	.126
	ภายในกลุ่ม	410.200	385	1.065		
	รวม	417.912	389			

ตาราง 22 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.738	4	1.684	2.536	.040*
	ภายในกลุ่ม	255.753	385	.664		
	รวม	262.490	389			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน ในด้านความรู้และความเข้าใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบว่าระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ดังตาราง 23 – 24

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกรรม	พนักงานบริษัทเอกชนรับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นิสิตนักศึกษา
		3.100	3.416	3.437	3.445	3.580
เกษตรกรรม	3.100		.377**	.471**	.434**	.508***
พนักงานบริษัทเอกชนรับจ้าง	3.416			.093	.057	.130
ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ	3.437				.036	.037
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.445					.073
นิสิตนักศึกษา	3.580					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 , *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 23 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจเมื่อจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มเกษตรกรรมแตกต่างกับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง กลุ่มธุรกิจส่วนตัว/อิสระ และกลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกับกลุ่มนิสิตนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	เกษตรกรรม	พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นิสิตนักศึกษา
\bar{x}	3.100	3.416	3.437	3.445	3.580
เกษตรกรรม	3.100	.316*	.337*	.344*	.480**
พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	3.416		.020	.028	.164
ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ	3.437			.007	.143
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.445				.135
นิสิตนักศึกษา	3.580				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม เมื่อจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มเกษตรกรรม แตกต่างกับกลุ่มพนักงานเอกชน/รับจ้าง กลุ่มธุรกิจส่วนตัว/อิสระ และกลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับกลุ่มนิสิตนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) ด้านสื่อในการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	.843	5	.169	.245	.942
	ภายในกลุ่ม	264.251	384	.688		
	รวม	265.094	389			
2) ด้านความรู้และความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.978	5	.596	.865	.505
	ภายในกลุ่ม	264.466	384	.689		
	รวม	267.443	389			
3) ด้านความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	4.803	5	.961	.893	.486
	ภายในกลุ่ม	413.110	384	1.076		
	รวม	417.912	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.767	5	.353	.521	.761
	ภายในกลุ่ม	260.723	384	.679		
	รวม	262.490	389			

จากตาราง 25 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) ด้านสื่อในการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	6.234	3	2.078	3.098	.027*
	ภายในกลุ่ม	258.860	386	.671		
	รวม	265.094	389			
2) ด้านความรู้และความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.859	3	.620	.900	.441
	ภายในกลุ่ม	265.585	386	.688		
	รวม	267.443	389			

ตาราง 26 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
3) ด้านความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	6.453	3	2.151	2.018	.111
	ภายในกลุ่ม	411.459	386	1.066		
	รวม	417.912	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.627	3	1.209	1.803	.146
	ภายในกลุ่ม	258.864	386	.671		
	รวม	262.490	389			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ในด้านสื่อในการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบว่าระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ดังตาราง 27

ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ จำแนกตามค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	500-	1,001-	2,001 บาท
		500 บาท	1,000 บาท	2,000 บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.483	3.278	3.412	3.101
ต่ำกว่า 500 บาท	3.483		.218*	.002	.735*
500-1,000 บาท	3.278			.221	.517
1,001-2,000 บาท	3.412				.738*
2,001 บาทขึ้นไป	3.101				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 พบว่า การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ 500 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ 500-1,000 บาท และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ 2,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ 1,001-2,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ 2,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามเพศ

รายการ	(n=162)		(n=228)		t	p
	เพศชาย		เพศหญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านสื่อในการรับรู้	3.64	.735	3.48	.809	2.001	.050*
ด้านความรู้และความเข้าใจ	3.59	.738	3.47	.821	1.479	.140
ด้านความคาดหวัง	3.68	.815	3.47	.852	2.409	.017*
ภาพรวม	3.64	.722	3.47	.773	2.107	.038

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรม การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ สมมติฐานที่กำหนดไว้

ตาราง 29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามอายุ

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) การตัดสินใจใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.658	3	1.553	2.565	.054
	ภายในกลุ่ม	233.638	386	.605		
	รวม	238.297	389			

ตาราง 29 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
2) ลักษณะการใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.759	3	.253	.405	.750
	ภายในกลุ่ม	241.430	386	.625		
	รวม	242.189	389			
3) ความรู้สึกหลัง ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.816	3	.939	1.326	.265
	ภายในกลุ่ม	273.172	386	.708		
	รวม	275.988	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.309	3	.770	1.350	.258
	ภายในกลุ่ม	220.073	386	.570		
	รวม	222.382	389			

จากตาราง 29 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม
และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้ง
เหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) การตัดสินใจใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.097	3	3.032	5.107	.002**
	ภายในกลุ่ม	229.200	386	.594		
	รวม	238.297	389			
2) ลักษณะการใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.175	3	2.725	4.495	.004**
	ภายในกลุ่ม	234.015	386	.606		
	รวม	242.189	389			
3) ความรู้สึกหลัง ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.222	3	4.741	6.991	.000***
	ภายในกลุ่ม	261.766	386	.678		
	รวม	275.988	389			

ตาราง 30 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.943	3	3.314	6.022	.001***
	ภายในกลุ่ม	212.439	386	.550		
	รวม	222.382	389			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 , *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 30 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวม และด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ และด้านลักษณะการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบว่าระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ดังตาราง 31 - 34

ตาราง 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยมปลาย	มัธยมปลาย- อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{x}	3.203	3.490	3.669	3.809
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.203		.296*	.403**	.688***
มัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา	3.490			.106	.391*
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.669				.285
สูงกว่าปริญญาตรี	3.809				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01,

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 31 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างกับที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญาแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยมปลาย	มัธยมปลาย- อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.203	3.490	3.669	3.809
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย	3.203		.201	.416**	.452*
มัธยมศึกษาตอน ปลาย-อนุปริญญา	3.490			.214*	.250
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.669				.036
สูงกว่าปริญญาตรี	3.809				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

อายุ		ต่ำกว่า มัธยมปลาย	มัธยมปลาย- อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.203	3.490	3.669	3.809
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย	3.203		.363**	.581***	.678***
มัธยมศึกษาตอน ปลาย-อนุปริญญา	3.490			.217*	.315
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.669				.097
สูงกว่าปริญญาตรี	3.809				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01,

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 33 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างกับที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า และแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยมปลาย	มัธยมปลาย- อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.203	3.490	3.669	3.809
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย	3.20		.287*	.466***	.606***
มัธยมศึกษาตอน ปลาย-อนุปริญญา	3.49			.179*	.319*
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.66				.139
สูงกว่าปริญญาตรี	3.80				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 34 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกัน จำนวน 5 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างกับที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มที่มี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญาแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญา ตรีและกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การ แจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามอาชีพ

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) การตัดสินใจใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.675	4	1.669	2.774	.027*
	ภายในกลุ่ม	231.621	385	.602		
	รวม	238.297	389			

ตาราง 35 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
2) ลักษณะการใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.913	4	.228	.364	.834
	ภายในกลุ่ม	241.276	385	.627		
	รวม	242.189	389			
3) ความรู้สึกหลัง ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.600	4	1.900	2.726	.029*
	ภายในกลุ่ม	268.388	385	.697		
	รวม	275.988	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.244	4	1.061	1.873	.114
	ภายในกลุ่ม	218.138	385	.567		
	รวม	222.382	389			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวม และลักษณะการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ในด้านการตัดสินใจใช้บริการ และด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบว่าระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ดังตาราง 36 – 37

ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	เกษตรกรรม	พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	นิสิตนักศึกษา
	\bar{X}	3.275	3.542	3.571	3.597
เกษตรกรรม	3.275	.306*	.358*	.347*	.473***

ตาราง 36 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	เกษตร	พนักงาน	ธุรกิจ	รับราชการ/	นิสิต
		กรรม	บริษัทเอกชนรับจ้าง	ส่วนตัว/อิสระ	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา
		3.275	3.542	3.571	3.597	3.633
พนักงานบริษัทเอกชนรับจ้าง	3.542			.051	.041	.167
ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ	3.571				.010	.115
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.597					.126
นิสิต นักศึกษา	3.633					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 36 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มเกษตรกรรม แตกต่างกับกลุ่มพนักงานเอกชน/รับจ้าง กลุ่มธุรกิจส่วนตัว/อิสระ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับกลุ่มนิสิต นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	เกษตร	พนักงาน	ธุรกิจ	รับราชการ/	นิสิต
		กรรม	บริษัทเอกชนรับจ้าง	ส่วนตัว/อิสระ	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา
		3.275	3.542	3.571	3.597	3.633
เกษตรกรรม	3.275		.372*	.405*	.453*	.454**

ตาราง 37 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	เกษตร	พนักงาน	ธุรกิจ	รับราชการ	นิสิต
		กรรม	บริษัทเอกชนรับจ้าง	ส่วนตัว/อิสระ	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา
		3.275	3.542	3.571	3.597	3.633
พนักงานบริษัทเอกชนรับจ้าง	3.542			.032	.081	.081
ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ	3.571				.048	.048
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.597					.002
นิสิตนักศึกษา	3.633					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มเกษตรกรรม แตกต่างกับกลุ่มพนักงานเอกชน/รับจ้าง กลุ่มธุรกิจส่วนตัว/อิสระ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับกลุ่มนิสิต นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 38 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) การตัดสินใจใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.176	5	.635	1.037	.395
	ภายในกลุ่ม	235.121	384	.612		
	รวม	238.297	389			
2) ลักษณะการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.143	5	.629	1.010	.411
	ภายในกลุ่ม	239.046	384	.623		
	รวม	242.189	389			

ตาราง 38 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
3) ความรู้สึกหลัง ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.274	5	.455	.638	.671
	ภายในกลุ่ม	273.713	384	.713		
	รวม	275.988	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.963	5	.393	.684	.636
	ภายในกลุ่ม	220.419	384	.574		
	รวม	222.382	389			

จากตาราง 38 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 39 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้ง
เหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) การตัดสินใจใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.307	3	1.769	2.931	.033*
	ภายในกลุ่ม	232.990	386	.604		
	รวม	238.297	389			
2) ลักษณะการใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.041	3	1.014	1.636	.181
	ภายในกลุ่ม	239.149	386	.620		
	รวม	242.189	389			
3) ความรู้สึกหลัง ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.767	3	2.256	3.234	.022*
	ภายในกลุ่ม	269.220	386	.697		
	รวม	275.988	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.613	3	1.538	2.725	.044*
	ภายในกลุ่ม	217.769	386	.564		
	รวม	222.382	389			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน ในด้านการตัดสินใจใช้บริการ และด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านลักษณะการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบว่าระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ดังตาราง 40 - 42

ตาราง 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	500-	1,001-	2,001 บาท
		500 บาท	1,000 บาท	2,000 บาท	ขึ้นไป
		3.623	3.408	3.345	3.432
ต่ำกว่า 500 บาท	3.623		.253**	.238	.103
500-1,000 บาท	3.408			.015	.150
1,001-2,000 บาท	3.345				.134
2,001 บาทขึ้นไป	3.432				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ค่าใช้โทรศัพท์ ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	500-	1,001-	2,001 บาท
		500 บาท	1,000 บาท	2,000 บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.623	3.408	3.345	3.432
ต่ำกว่า 500 บาท	3.623		.200*	.433**	.266
500-1,000 บาท	3.408			.233	.066
1,001-2,000 บาท	3.345				.166
2,001 บาทขึ้นไป	3.432				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 41 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ เมื่อจำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้โทรศัพท์ 500 - 1,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้โทรศัพท์ 1,001 – 2,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ค่าใช้โทรศัพท์ ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	500-	1,001-	2,001 บาท
		500 บาท	1,000 บาท	2,000 บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.623	3.408	3.345	3.432
ต่ำกว่า 500 บาท	3.623		.215*	.278	.191
500-1,000 บาท	3.408			.063	.024
1,001-2,000 บาท	3.345				.087
2,001 บาทขึ้นไป	3.432				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม เมื่อจำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้โทรศัพท์ 500 - 1,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05